

政府提供辦理先人過世手續相關的公共服務 主動調查行動報告摘要

引言

在香港，與先人過世相關的手續牽涉到不同政府部門提供的公共服務，包括死亡登記、殮房服務、火化或土葬服務等；替先人辦理身後事的市民需要耗用不少時間和心力，同時要處理失去摯親的情緒，過程並不容易。

2. 經歷喪親之痛，還要替先人辦理多項手續。若政府當局能優化相關服務資訊的發布工作、適度簡化相關程序的安排，並將死亡登記及相關申請流程電子化或自助化，相信可以大大減輕家屬辦理先人身後事繁瑣手續的實際及心理負擔，並同時提高工作效率。

3. 此外，根據政府統計資料，本港人口持續高齡化，市民對辦理先人過世相關的手續公共服務（包括死亡登記、殮房服務及殯葬安排等）的需求將會持續上升，社會亦對相關服務的安排及資訊的發布更為關注。因此，公署審研了政府提供與先人過世相關手續的公共服務及相關資訊發布的工作。綜合調查所得，公署有以下觀察及評論。

公署調查所得

設立一站式專題網站

4. 現時有關辦理先人離世的資訊，放在政府一站通網站下有關「為離世者家屬提供的服務及支援」的頁面，家屬需逐一按連結到相關部門網站尋找資料。然而，相關資訊並不容易尋找，以死亡登記為例，市民按下「與申請辦理死亡登記的有關表格」的連結後，會連接至入境處「出生及死亡登記」的頁面，當中有 9 份有關出生登記及死亡登記等不同服務的表格可供市民下載，包括「翻查出生登記紀錄申請書」、「死亡登記紀錄內記項的核證副本申請書」，及「翻查死亡登記紀錄申請書」等。市民需花時間於各部門網站內不同頁面之間來回穿梭，才能尋找合適其使用的表格或相關資訊。

5. 公署認為，為家屬處理先人身後事務時提供更多支援和協助，相關部門應研究設立一個綜合所有部門的相關公共服務的一站式專題網站，提供統一資訊。網站內容可包括涉及食環署、入境署、衛生署及醫管局等不同部門的服務申請程序、清晰的指引、相關的法律程序和所需的文件等，以及常見問題解答。

6. 此外，公署留意到，家屬以往為先人辦理離世手續時，往往因缺乏電子化服務而需親身前往不同部門的辦事處辦理各項手續，部分家屬亦因而選擇尋求殯儀中介代為辦理相關的公共服務。公署不時收到市民投訴指有關先人離世手續的電子服務化工作仍有可改善之處，例如即使先人家屬透過食環署的電子系統（「墳場及火葬場服務平台」）遞交有關辦理編配可續期新骨灰龕位的申請後，因系統限制而未能處理同日火化個案的核證工作，家屬須親自到食環署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。經公署介入後，食環署於 2024 年 11 月推出「身後事專題網站」，為市民提供綜合平台以處理各墳場及火葬場服務。上述例子在網上平台推出後，可處理同日火化個案的核證工作，家屬毋須親自到該署轄下的辦事處核對死亡文件及繳交費用。

7. 公署認為，為配合政府近年加快建立數字政府，推動政府服務數碼化。政府當局應在一站式專題網站增加更多電子申請程序，並配合「智方便+」流動應用程式推動身後事公共服務電子化，進一步利便先人家屬更快捷地完成相關的離世手續，免除他們需親身辦理有關手續所帶來的不便。公署留意到，食環署已於 2024 年 11 月推出「身後事專題網站」，以便先人家屬於網上申請綠色殯葬服務，以及搜索持牌殯葬商的資訊。就此，公署建議，政府應在食環署所推出的網站為基礎下，進一步考慮設立一個跨部門及附設其相關電子服務申請的一站式專題網站。

8. 長遠而言，隨着近年社會開始有更多的市民願意主動談論身後事事宜，有關當局可研究在上述的一站式專題網站的基礎上，開發具個人化功能的服務，並設立收集及共享資料的功能，協助市民預早進行生前及生後規劃。例如市民可於一站式專題網站設定個人醫療指示、晚期照顧及殯葬形式等各項安排。政府亦可藉此建立中央資料庫，將資料儲存在內，以便有關部門及醫管局可基於這些資料，跟進市民身後事的決定。此外，一站式專題網站亦應附設一個功能，讓家人了解先人為其離世安排所揀選的決定，例如

在先人的同意下，該網站可預設電郵提示功能，適時向家屬通知先人的身後事計劃，讓家屬易於跟從；家屬亦無需就先人的意願重複向不同部門提供資料，有助減輕離世對於摯親生活的影響。

9. 另一方面，公署認同保障個人私隱非常重要，相關部門應在推動與先人離世手續相關的電子化服務的同時，一併研究如何妥善管理及保存在中央資料庫內的資料，包括涉及先人個人資料私隱的離世安排；同時亦應在資訊系統設計方面，就資料收集、儲存、使用及傳送等工作流程擬定與保障資料安全相關的指引和保護措施。

專題網站應照顧不同族裔及文化需求

10. 香港是多元文化社會，現時有超過 30 萬名少數族裔人士。特區政府重視構建關愛共融的社會，一直為少數族裔人士提供全方位的支援。處理先人離世手續涉及法律及行政程序，這對於非華語人士或許更為複雜。而死亡這個議題在不同文化也有不同傳統和禁忌。公署認為，一站式專題網站除了要有多語言支援，亦應有文化敏感度，使用適當用語及圖像，及提供各族群常見問題解答。若當局在一站式專題網站的內容上，能按宗教或族裔分類瀏覽會更理想。

透過講座及推廣活動加強宣傳

11. 現時，政府當局大力推廣市民選用綠色殯葬，以更環保、更可持續的方式處理骨灰。綠色殯葬越趨普及，最新數據顯示，採用綠色殯葬的比例大約佔全年總死亡人數的 18.2%。公署認同食環署所指，移風易俗需時，該署連同相關政府部門未來仍需繼續加強公眾教育及宣傳，讓綠色殯葬逐步成為市民所揀選用作處理骨灰的主流安排。

12. 就此，公署認為政府應該加強宣傳教育，例如協調各個相關的政府部門或公營機構定期（例如每個季度）向公眾舉行專題講座或研討會，邀請包括相關的政府部門人員、專業人士如法律顧問、殯儀服務業界人士等來講解關於辦理先人離世手續的服務及解答市民的疑問，讓市民能夠進一步加深對身後事務相關安排及議題的理解。同時，若市民對辦理先人離世手續的程序安排有意見，亦可透過公眾講座及論壇等平台向政府當局作出反映。

13. 另一方面，為了向病人及其家屬提供更優質而全面的晚期照顧服務，利便市民選擇如家中、安老院或護養院等熟悉居處渡過其最後的日子，政府已修訂相關法例條文以利便在指明院舍居住的末期病人更易選擇在居處離世，以切合病人及其家屬的意願和需要。公署認為，包括醫管局等相關部門或機構應向居住在指明院舍的服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，透過加強宣傳以提升市民對修例後新安排的理解。

研究增加殮房遺體貯存裝置

14. 根據衛生署提供的數據，因應本港人口增長及死亡人數推算，預計到 2031 年，香港的公眾殮房須提供約共 1,300 具遺體的存放量，以應付預計的需求。衛生署已於 2022 年重置富山公眾殮房，亦計劃重置域多利亞公眾殮房，增加公眾殮房的遺體總貯存量，以應付更長遠需求。此外，醫管局亦一直密切監察醫院殮房的使用情況，並表示會合理地規劃並增加存放遺體設施的儲存量。

15. 公署認為，隨着本港人口增長和老齡化，衛生署及醫管局應不時檢視殮房使用情況並適時研究增加公眾殮房及醫院殮房的遺體貯存裝置數量，以應對將來可能出現的挑戰。

就先人離世手續相關的公共服務制定應變計劃

16. 各部門應就重大或突發事故而有機會引致有關先人離世手續公共服務的需求急增，研究制定危急應變機制，做好風險管理工作。具體而言，公署認為，政府各部門應預先就因應在不同危機處境下提供先人過世手續相關的公共服務，擬訂相關措施並作好協調工作，確保在未來如有需要時以最具效率及快速的方式作出應變。

17. 同時，各部門應為員工定期提供相關培訓，提升職員在不同應變級別情況下的危機意識，並加強相關部門及機構提供先人過世手續相關的公共服務的協調和應對能力。長遠而言，相關部門及機構亦應考慮研究透過內部調配人手或增撥資源，以應付隨着本港人口高齡化而上升的相關服務需求。

建議

18. 鑑於以上所述，公署對包括食環署、衛生署、醫管局及入境處等提出以下主要建議：

- (1) **各部門**協商並研究為辦理先人過世手續相關的公共服務設置一站式專題網站，提供不同部門處理有關先人離世手續的公共服務資訊；
- (2) **各部門**研究透過專題網站，進一步把先人離世手續相關的公共服務電子化，研究提供更多利便先人家屬的電子申請程序及個人化服務；
- (3) **各部門**研究在一站式專題網站的內容上照顧不同族裔及文化的需求；
- (4) **食環署及相關部門或機構**研究舉行專題講座或研討會，定期向公眾講解關於辦理先人過世手續的相關資訊及經驗；
- (5) **醫管局及相關部門或機構**向其服務使用者提供更多有關在居處離世的資訊，加強宣傳修例後利便病人選擇在居處離世的新安排；
- (6) **衛生署**因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加公營殮房的遺體貯存裝置數量；
- (7) **醫管局**因應本港人口增長及高齡化，不時檢視並考慮研究增加醫院殮房的遺體貯存裝置數量；
- (8) **各部門**綜合過往經驗，研究就在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務制定危急應變機制及相關措施，以應付突如其來的挑戰；
- (9) **各部門**總結過往經驗，為在發生突發或重大事故時提供先人過世手續相關的公共服務的員工定期提

供培訓，以提升職員在不同應變級別情況下的危機意識及應對能力；

- (10) 就提供先人過世手續相關的公共服務方面，**各部門**考慮研究透過靈活調配內部資源，以應付隨着本港人口高齡化而持續上升的服務需求。

申訴專員公署

2024 年 12 月

公署不時在社交媒體上載選錄調查報告的個案摘要，歡迎關注我們的 Facebook 及 Instagram 專頁，以獲取最新資訊：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)